Guide de la Restitution

ALD Automotive s'engage

02/02/2012

LET'S DRIVE TOGETHER



2 LA RESTITUTION





La restitution:
quelques règles à respecter pour terminer votre location en toute sécurité

Cher Utilisateur,

La restitution de votre véhicule est une étape primordiale pour assurer dans de bonnes conditions la fin de votre contrat de location.

En tant que représentant de l'entreprise lors de cette restitution, vous devez vous conformer à la procédure mise en place. Ainsi, en respectant scrupuleusement certaines règles simples, vous évitez à votre entreprise d'avoir à supporter des litiges et des coûts additionnels inutiles.

Votre intervention est indispensable et essentielle. C'est pourquoi ALD Automotive vous informe clairement avec ce guide spécialement conçu pour vous aider dans cette démarche. Il vous suffit de respecter ces consignes simples pour garantir une fin de contrat sans souci pour vous-même comme pour votre entreprise.

Enfin, grâce aux précisions apportées quant aux types de dommages, vous savez avant de rendre votre véhicule ce qui peut faire l'objet d'une facturation complémentaire et ce qui est pris en charge par ALD Automotive. Vous pouvez ainsi prendre vos dispositions pour faire réaliser au préalable les réparations nécessaires en bénéficiant le cas échéant d'une prise en charge par les assurances.

L'équipe ALD Automotive.

3 LA RESTITUTION





La restitution :
faites-en une priorité, pour une fin de parcours en toute tranquillité

1 > Prendre rendez-vous pour restituer votre véhicule

2 > Signature du procès-verbal de restitution

3 > Renvoyer les documents de bords à ALD Automotive

> Effectuée dans la précipitation d'agendas «très serrés» et le plaisir d'échanger un véhicule neuf en délaissant l'ancien, la restitution peut, trop vite réalisée, devenir source de complications, de dépenses imprévues et de conflits.

> Ce mode d'emploi détaillé conçu par ALD Automotive vous aidera à mieux préparer cette restitution et vous permettra de prendre possession de votre nouveau véhicule l'esprit tranquille.

La restitution : un rendez- vous à ne pas manquer

> Que ce soit par l'intermédiaire de votre entreprise, ou directement par ALD Automotive, le rendez-vous de restitution est organisé avec vous pour fixer ensemble la date et le lieu dans un point agréé par ALD Automotive.

> Ce lieu de restitution peut-être selon les cas :
- le garage qui livre votre nouveau véhicule ALD Automotive,
- le garage où le véhicule est habituellement entretenu,
- le garage où vous avez pris livraison de votre véhicule,
- le centre de restitution des véhicules d'occasion d'ALD Automotive.

> Nous mettons alors tout en œuvre pour que votre véhicule neuf soit disponible sur ce même lieu, afin d'éviter toute perte de temps.

> Lorsque vous restituez votre véhicule, vous devez établir et signer conjointement avec le représentant ALD Automotive agréé un Procès-verbal de Restitution qui dégage votre responsabilité et celle de votre entreprise de tout incident qui pourrait survenir ultérieurement.

> Vous devez retourner sous 48 heures en recommandé avec accusé de réception au service restitution ALD Automotive les documents de bord pour permettre l'arrêt du contrat et des facturations de loyers.

4 LE PROCES-VERBAL





Le Procès- Verbal :
un véritable document contractuel

En complétant scrupuleusement ce Procès-Verbal avec le garage agréé ALD Automotive, vous contribuez à la bonne gestion du contrat, car ce document détermine :

> le lieu de restitution ;
> le kilométrage total réellement effectué ;
> la date du transfert de la garde juridique du véhicule ;
> l'état physique du véhicule restitué.

De la précision des informations que vous fournissez lors de cette restitution, dépendent les ajustements financiers de fin de location, que ALD Automotive transmet ensuite à votre entreprise pour solder le contrat.
C'est vous qui devez retourner directement à ALD Automotive au service restitution un exemplaire de ce Procès-Verbal accompagné de la carte grise en recommandé avec accusé de réception. Vous avez ainsi la garantie que nous prenons bien en compte votre déclaration.

L'état du véhicule :
une revue de détails essentielle

La précision de la description de l'état du véhicule que vous effectuez lorsque vous établissez conjointement avec notre représentant le Procès-verbal de Restitution est essentielle pour permettre à ALD Automotive de différencier :

> d'une part l'usure normale qui entre dans le cadre d'un «état standard» défini par le Syndicat National des Loueurs de Voitures en Longue Durée. Ce niveau d'usure n'engendrant bien sûr aucune facturation complémentaire pour votre entreprise ;

> d'autre part, le cas échéant, l'usure anormale ou le dommage non réparé qui doit ou qui aurait dû faire l'objet d'une déclaration de sinistre. Ce type de dommage entraînant en revanche une facturation complémentaire auprès de votre entreprise.





Le Procès-verbal de Restitution : les éléments indispensables à compléter

Vérifiez qu'il décrive bien l'état du véhicule, datez et signez-le.

ALD Automotive

PROCÈS-VERBAL DE RESTITUTION
Retour définitif

L'UTILISATEUR / LOCATAIRE

Envoi R/AR des éléments suivants sous 48H :
- Le procès verbal de restitution original ;
- La carte grise originale du véhicule ;
- La (les) carte(s) carburant découpées ;
- La carte accréditive découpée ;
- Le double des clés.

A l'adresse : ALD Automotive / Service Restitutions
ZAC de la butte aux bergers
rue Hélène Boucher
91380 CHILLY-MAZARIN

A laisser dans le véhicule :
- Les manuels d'utilisation du véhicule, du GPS, de l'autoradio ou de toute autre option
- Le carnet d'entretien

Rappel : L'arrêt du contrat ne sera effectif qu'à la réception par ALD Automotive des éléments à retourner et une fois le véhicule libéré de toute immobilisation (travaux mécanique / carrosserie, expertise, opposition ou retrait de carte grise)

LE GARAGE RECEPTIONNAIRE

Consignes :
- Réceptionner et stocker le véhicule pour le compte de ALD Automotive
- Remettre la carte grise et l'original du PV à l'utilisateur
- Faxer immédiatement la copie de ce procès-verbal de restitution au 01 69 74 28 38
- Intéressé par le rachat de ce véhicule ? ☐ Oui ☐ Non

Vous pouvez nous contacter au 0826 56 68 67 ou garage.interesse@aldautomotive.com

Identification de votre véhicule →

IMMATRICULATION	N° CHASSIS (6 derniers numéros)	KM COMPTEUR	KM REEL (si changement de compteur)

MARQUE	MODELE	COULEUR

Véhicule roulant : ☐ Oui ☐ Non — Véhicule accidenté (marbre) : ☐ Oui ☐ Non — Essai sur route : ☐ Oui ☐ Non

Présence d'équipements →

LES EQUIPEMENTS		
Double des Clés :	☐ Oui	☐ Non
GPS :	☐ Oui	☐ Non
Disque GPS :	☐ Oui	☐ Non
Radio :	☐ Oui	☐ Non
Téléphone :	☐ Oui	☐ Non
Carnet d'entretien :	☐ Oui	☐ Non
Notice d'utilisation :	☐ Oui	☐ Non
Jantes aluminium :	☐ Oui	☐ Non
Roue de secours :	☐ Oui	☐ Non
Kit anti-crevaison :	☐ Oui	☐ Non
Nombre de sièges :	____	

Etat mécanique →

ELEMENTS MECANIQUES			
Moteur :	☐ Bon	☐ Mauvais	☐ HS
Embrayage :	☐ Bon	☐ Mauvais	☐ HS
Boite vitesse :	☐ Bon	☐ Mauvais	☐ HS
Batterie :	☐ Bon		☐ HS
Divers :			

Usure % — Usure % — Usure % — Usure % — AR

Sigles à utiliser pour l'état du véhicule : — Rayure ; ✕ Tôlerie ; ⊗ Elément à remplacer

← Etat des Pneus des vitrages

PARE BRISE / OPTIQUES

Pare brise : ____
☐ Impact réparable hors champ de vision
☐ Impact champ de vision / Fêlé / Cassé

Optique(s)	AVG : ____	AVD : ____
Anti brouillard	AVG : ____	AVD : ____
Feu(x)	ARG : ____	ARD : ____

← Etat intérieur

GARNITURE INTERIEURE		Bon	Troué	Déchiré
Sièges	AVG	☐	☐	☐
	AVD	☐	☐	☐
	AR	☐	☐	☐
Moquette	AV	☐	☐	☐
	AR	☐	☐	☐
Tableau de bord		☐	☐	☐
Divers :				

RAPPEL : Le loueur se réserve le droit, après réception du présent état descriptif, de faire examiner le véhicule par un expert. Dans cette hypothèse, le rapport de l'expert fera foi entre les parties sauf cas de notification expresse de contre-expertise contradictoire diligentée par le locataire, dans un délai de huit (8) jours suivant la réception du rapport d'expertise par ce dernier. Les conclusions de la contre-expertise contradictoire devront être transmises au loueur dans un délai maximum de huit (8) jours suivant la notification.

Cachet et signature du concessionnaire →

GARAGE RECEPTIONNAIRE
Nom : ____
Fonction : ____
Raison sociale : ____
Signature et cachet :

LIEU DE STOCKAGE (si différent)
Adresse : ____
Tél. : ____
Contact : ____

← Votre accord sur ce Procès-verbal

L'UTILISATEUR / LOCATAIRE
Nom : ____
Société : ____
Fait à : ____
Le : ____
Signature :

Eléments pour l'arrêt du contrat de location →

Date et heure de restitution :	Commentaires :

Exemplaire 1 : ALD Automotive, Exemplaire 2 : Client, Exemplaire 3 : Garage réceptionnaire

2010/01

Toute l'offre VO ALD Automotive : www.aldautomotive.fr/occasion

6 LES DOCUMENTS DE BORD





Les documents de bord:
pour permettre de clôturer le contrat

Ces documents sont nécessaires à ALD Automotive pour valider la fin du contrat de location (et pouvoir revendre votre ancien véhicule).

Aussi, vous devez impérativement les renvoyer à ALD Automotive qui ne pourra arrêter la facturation des loyers à votre entreprise qu'après les avoir reçus.

Documents à retourner à ALD Automotive

Service Restitution sous 48 heures en recommandé avec accusé de réception

- la carte grise du véhicule ;
- un exemplaire original du procès verbal de restitution ;
- les codes : Autoradio, Alarme ;
- le certificat de tatouage du véhicule ;
- le double des clés.

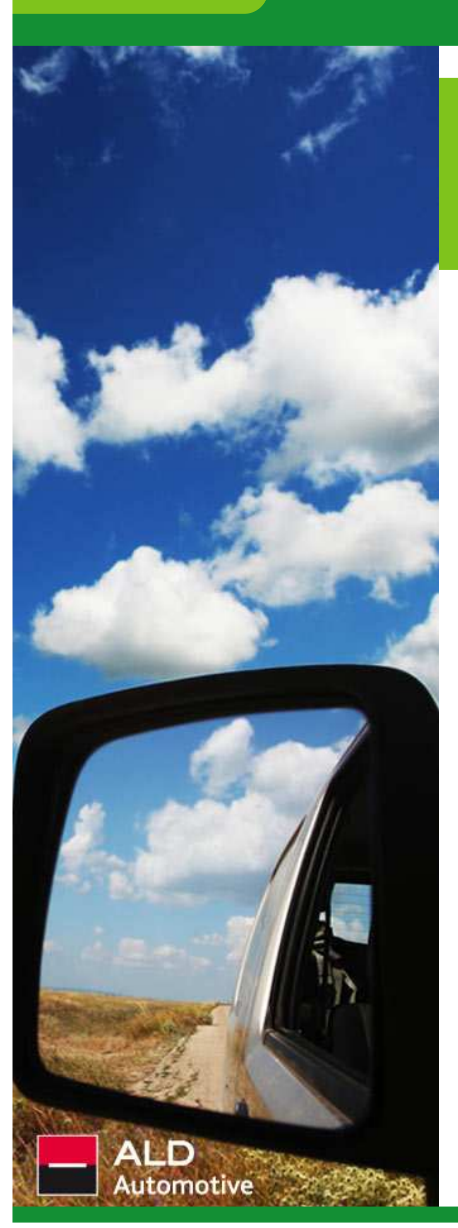
Le cas échéant :
- le talon de vignette ;
- la carte verte d'assurance ;
- la carte de service ALD Automotive coupée avant envoi ;
- la ou les carte(s) carburant coupée(s) avant envoi et sans le(s) code(s).

ATTENTION :
• Pour des raisons de SECURITE il est IMPERATIF de couper en deux la ou les carte(s) carburant(s) et de service ALD Automotive avant envoi.
La ou les carte(s) carburant(s) doivent être transmise(s) SANS le(s) code(s).
• Ne laissez en aucun cas la carte grise au garage ou dans le véhicule.

Tous les autres éléments doivent être remis avec votre véhicule au garage agréé :
- la carte d'entretien constructeur ;
- les notices d'utilisation ;
- les cartes codes et les clés master.

7 LES DOCUMENTS DE BORD





Un délai d'envoi à respecter : 48 heures !

Pour valider la fin du contrat de location et clore dans les meilleurs délais sa facturation, vous devez retourner sous 48 heures en recommandé avec accusé de réception à ALD Automotive l'exemplaire du Procès-verbal de Restitution accompagné des documents de bord nécessaires.

Plus l'envoi de ces documents est rapide, plus vite vous aurez l'esprit tranquille, aussi nous vous conseillons de le faire dès votre sortie du garage avec votre nouveau véhicule.

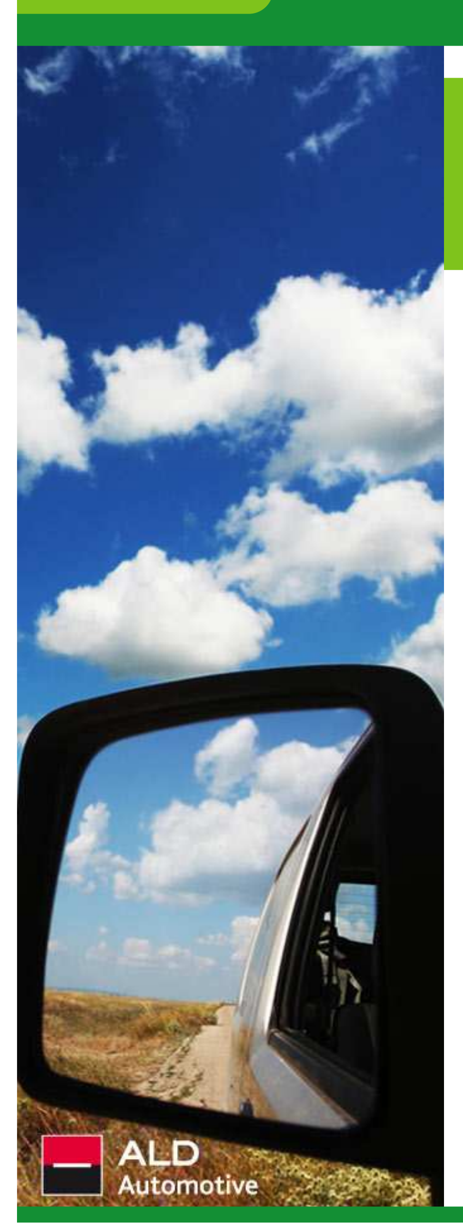
ALD Automotive - Centre VO
ZAC de la Butte aux Bergers
Rue Hélène Boucher -91380 Chilly-Mazarin
Tél. : 01 69 74 28 30 / Fax : 01 69 74 28 39
e-mail :restitution.fr@aldautomotive.com



Seule la réception de la totalité des pièces déclenchera l'arrêt de la facturation des loyers. La date de fin de location retenue sera celle de la restitution du véhicule si vous renvoyez les documents indiqués dans les 48 heures. Au delà, ce sera la date de réception des documents par le service restitution qui vaudra date de fin de location.

8 PRECISIONS ET ILLUSTRATIONS





Quelques précisions et illustrations sur les différents types d'usures ou de dommages

Pour vous permettre de mieux préparer votre restitution, nous avons répertorié par catégorie les dommages retenus et non retenus par ALD Automotive au titre d'une usure anormale ou d'un dommage non réparé. Ceux-ci font donc ou non l'objet d'une facturation complémentaire de dépréciation auprès de votre entreprise.

Pour être le plus concret possible, nous vous présentons également une série de photos témoins commentées pour illustrer clairement ces différents types de dommages, selon les cinq catégories suivantes :

1. Peinture et Carrosserie
2. Pare-chocs et protections latérales
3. Pare-brise, vitres et feux
4. Intérieur et sellerie
5. Roues et enjoliveurs

9

PEINTURE ET CARROSSERIE – VP/VS

Pour les VU, ALD Automotive double le nombre de bosses prises en charge avec un diamètre maximum plus important porté à 30 mm.



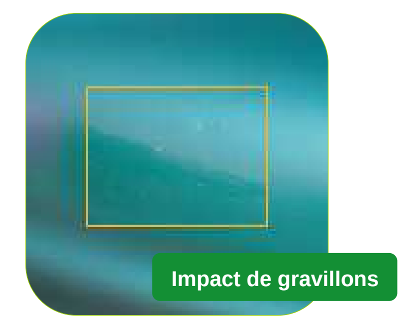
Dommages pris en charge par ALD Automotive



> Les griffes ou éraflures n'ayant pas entamé le vernis et pouvant être éliminées par polissage.
> Les griffes ou éraflures de moins de 30 mm.



> Les bosses de moins de 20 mm de diamètre (pièce de 1€) et / ou moins de 2 mm de profondeur, sans dégradation de la peinture (maximum 2 par élément de carrosserie).



> Les éclats sur le devant du capot dus à des gravillons sans trace de corrosion.
> Les petites retouches (moins de 30 mm) si elles ont été faites dans les règles de l'art et dans le ton d'origine de la peinture.

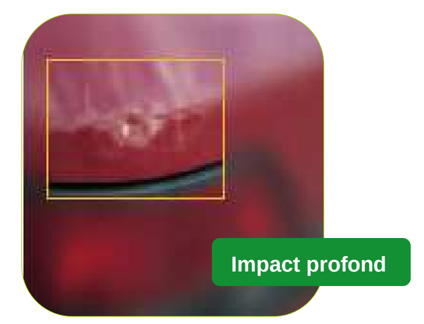
Dommages facturables par ALD Automotive



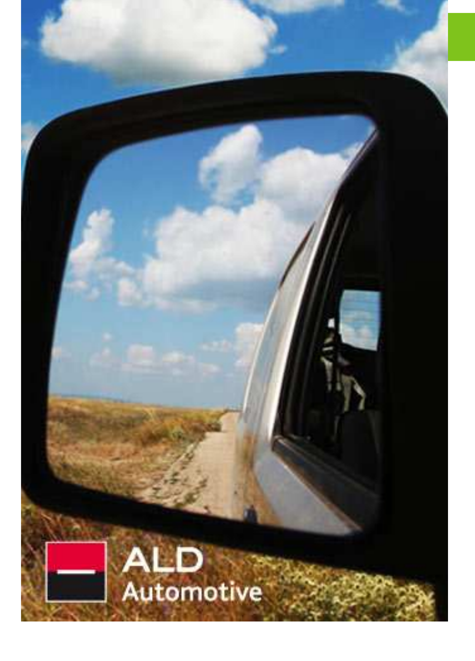
> Les griffes ou éraflures de plus de 30 mm ayant entamé le vernis et ne pouvant pas être éliminées par polissage.
> Les griffes ou éraflures (sans rouille) inférieures à 30 mm si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie.
> Un nombre trop important de griffes superficielles ayant un impact sur la présentation générale du véhicule.



> Les dommages non réparés ou les réparations de carrosserie qui n'ont pas été faites dans les règles de l'art (défaut de teinte, coulures, mauvais ajustements…).
> Les pièces défectueuses, cassées ou manquantes et les dégâts causés par la grêle.
> Les dépôts naturels / industriels / chimiques, objets étrangers et / ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle projection de peinture.



> Les bosses dont le diamètre est supérieur à 20 mm ou présentant une dégradation de la peinture.
> Les petites bosses (inférieures à 20 mm) si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie.
> Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille.
> La dépose des autocollants, la remise en état suite à marquages ou peintures publicitaires.



10 PARE-CHOCS ET PROTECTIONS LATERALES





Précisions et illustrations sur les différents types d'usures ou dommages

ALD Automotive a répertorié en cinq catégories les dommages «acceptables» lors d'une restitution et ne faisant donc pas l'objet d'une facturation complémentaire de dépréciation et ceux qui ne peuvent être considérés comme étant liés à une «usure normale».

Dommages pris en charge par ALD Automotive



Rayure pare-chocs lustrable

> Les griffes ou éraflures sur les pare-chocs peints dans le ton de la carrosserie de moins de 30mm pouvant être reprises à la plume.
> Les griffes ou éraflures peu profondes sur les pare-chocs non peints.



Protection non peinte rayée

> Les griffes, éraflures, encoches ou légères déformations sur les protections latérales non peintes.

Dommages facturables par ALD Automotive



Rayure pare-chocs non- lustrable

> Les pare-chocs déformés, cassés, fendus.
> Les pare-chocs peints au ton de la carrosserie présentant, une ou des rayures de plus de 30mm, un écaillement de la peinture.



Protection rayée en profondeur

> Les baguettes et moulures de protections déformées, cassées, fendues ou mal fixées sur la carrosserie.
> Les rayures profondes et non lustrables sur les baguettes et moulures peintes.

11 PARE-BRISE, VITRES ET FEUX







Dommages pris en charge par ALD Automotive

Eclat de pare-brise sans gravité

> Les éclats sans gravité en dehors des zones de visibilité du conducteur et du passager, sans début de fêlure.
> Les impacts réparés.



Feu rayé légèrement

> Les griffes et éraflures légères sur les otiques, feux et rétroviseurs extérieurs, sans autres dégâts.



Petit éclat de phare

> Les petits coups dans les optiques et feux, sans pénétration d'humidité (altérant par définition efficacité et sécurité).

Dommages facturables par ALD Automotive



Impact de pare-brise non réparable

> Un pare-brise fêlé ou cassé
> Les impacts sur le pare-brise dans les zones de visibilité du conducteur ou du passager.



Feu arrière cassé

> Les feux cassés ou fêlés, avec pénétration probable d'humidité.
> Les rétroviseurs extérieurs cassés (miroir ou corps), arrachés, mal fixés ou rayés.
> Les rétroviseurs dont le mécanisme est défectueux (électriques, lumineux…).

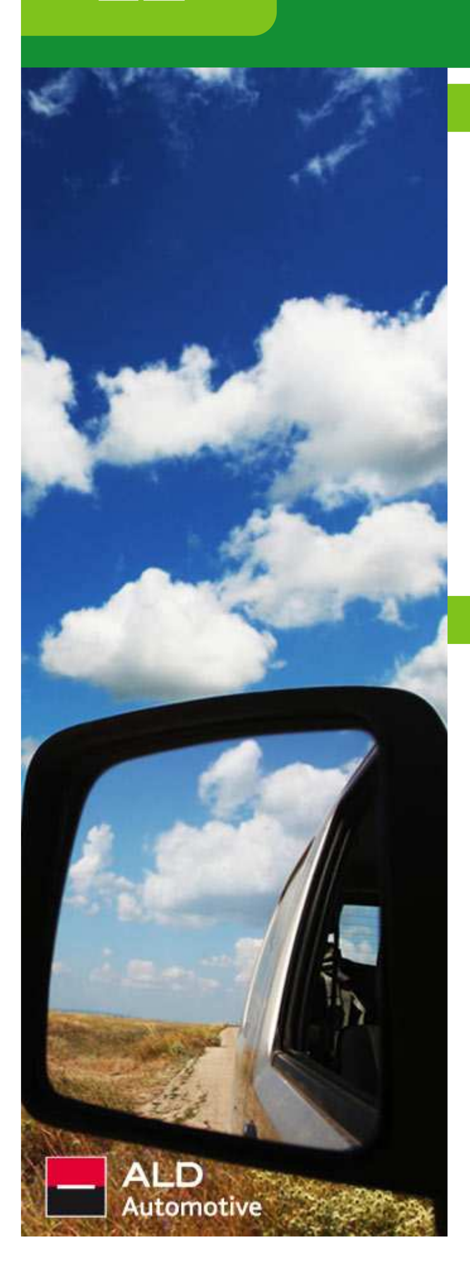


Phare fêlé

> La présence de fissures, rayures ou trous sur feux de route ou feux antibrouillard, influant sur l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage (feux refusés aux tests de mise en circulation ou contrôle technique).
> Les feux dont l'attache est fissurées ou cassée.

12 INTERIEUR ET SELLERIE

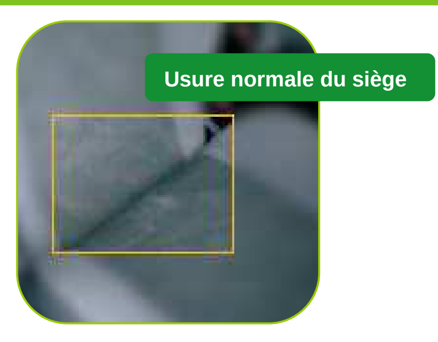




Dommages pris en charge par ALD Automotive



> L'usure normale des tapis de sol ou des matériaux intérieurs, tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule.



> Les éventuelles réparations si elles ont été faites par des professionnels et dans les règles de l'art.

Dommages facturables par ALD Automotive



> Les déchirures ou éraflures des matériaux, quels qu'ils soient, à l'intérieur de la voiture.
> Les trous dans le revêtement du plancher ou du coffre.
> La mauvaise odeur ou saleté persistante (ex : poils d'animaux…) nécessitant un nettoyage.
> Les trous de montage sur les éléments du tableau de bord.



> Les brûlures de cigarette et les taches permanentes, quels que soient les matériaux.
> L'habitacle sale nécessitant nettoyage ou réparation.
> Les pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes (autoradio, CD ou DVD de navigation, sièges supplémentaires…) ainsi que l'absence du carnet d'entretien et de la notice d'utilisation.

13 ROUE ET ENJOLIVEURS

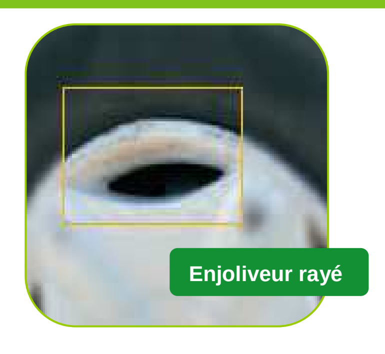


Dommages pris en charge par ALD Automotive



Usure normale des pneumatiques

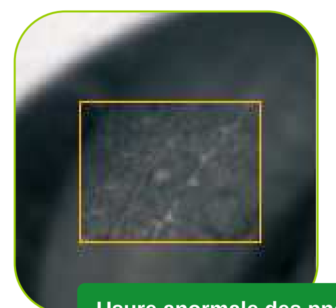
> L'usure des pneumatiques inférieure à 50 % (4 mm).
> La jante en tôle rayée ou légèrement déformée contre un obstacle (un trottoir par exemple), n'engendrant pas de risque de déformation du pneumatique à l'usage.



Enjoliveur rayé

> L'enjoliveur rayé, même en profondeur, contre un obstacle

Dommages facturables par ALD Automotive



Usure anormale des pneumatiques

> Les pneumatiques dont la profondeur des rainures est inférieure ou égale à 4 mm, la mesure étant effectuée au milieu de la bande de roulement.
> Les pneumatiques différents des spécifications du constructeur ou de ceux fournis à la livraison du véhicule, les deux trains doivent être équipés d'une monte strictement identique.
> Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs ainsi que l'usure anormale (défaut de réglage du train avant).
> L'absence de roue de secours et / ou des dispositifs anti-crevaison et de réparation d'origine, ainsi que des écrous ou clés d'antivol.



Enjoliveur cassé

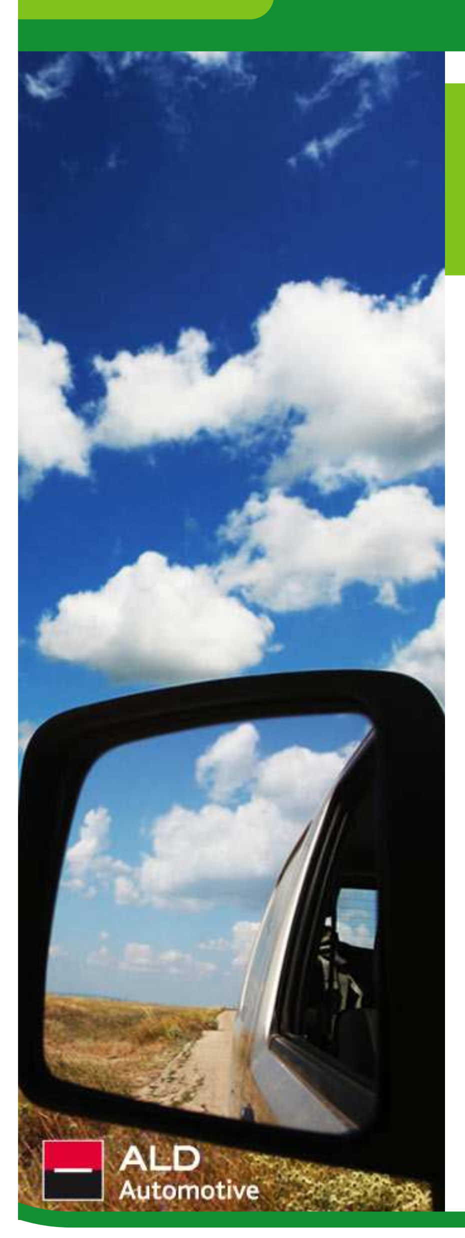
> L'absence d'enjoliveur(s) sur le véhicule qui en était équipé d'origine.
> Les jantes non conformes à celles fournies lors de la livraison du véhicule.
> Toute déformation visible d'une jante ou un enjoliveur cassé.
> Les rayures des jantes de plus de 30 mm de longueur et / ou de profondeur supérieure à 1 mm.

ALD Automotive

14

LES CONDITIONS GENERALES





Préparez votre restitution :
c'est votre meilleure garantie

Pour éviter tout litige à la restitution comme toute facturation complémentaire non prévue par votre entreprise, nous vous encourageons vivement à faire effectuer vos réparations éventuelles avant la restitution de votre véhicule, si vous ne l'avez déjà fait.
Par ailleurs nous vous remercions d'être vigilants sur la qualité de la dépose d'accessoires vous appartenant, avant la restitution de votre véhicule, pour éviter d'avoir à prendre en compte des dégâts complémentaires dans l'état de restitution du véhicule.

Nous attirons également votre attention sur le fait qu'il est toujours préférable de déclarer et réparer un sinistre pendant la vie du contrat le plus rapidement possible après sa survenance, notamment pour :

> des raisons évidentes de sécurité ;
> éviter que les dommages ne s'aggravent avec le temps ;
> pouvoir bénéficier d'une prise en charge des réparations par l'assurance ;
> préserver l'image de votre entreprise

ALD Bluefleet…
… le label de notre engagement pour l'environnement

En tant qu'acteur de la mobilité individuelle, nous vous devons une démarche responsable et professionnelle pour réduire au quotidien les émissions de CO2 et la consommation de carburant de votre flotte.

Nous encourageons la mise en place de politiques automobiles éco-responsables : diagnostics des flottes automobiles, préconisations, actions sur les consommations carburant des véhicules via la participation à des stages d'éco-conduite et de sensibilisation aux risques routiers.

ALD Automotive
15 allée de l'Europe
92588 Clichy Cedex

Tél : 0 825 002 001*
Fax : 0 825 330 003*
ald.contact@aldautomotive.com
www.aldautomotive.fr

* N° Indigo : 0,15 € TTC/min

